

الفصل الأول

أساسيات البحث

١,١ مقدمة

يقاس تقدم الأمم ورفيها بما لديها من عناصر بشرية مؤهلة مدربة قادرة على الوصول للنهضة الشاملة المرجوة، فتجد الدول المتقدمة توجه طاقاتها واستثماراتها باهتمامها بالعنصر البشري الذي هو محور التنمية والنهضة والتقدم، وترتقي المؤسسات وتتميز بوجود الكادر البشري المؤهل القادر على تحقيق رسالتها السامية من خلال توجيههم وآرائهم، وخاصة بما يوجد بها من قيادات مخلصه متجددة الأفكار، تسعى حثيثاً إلى الرقي بالمجتمع من خلال توفير البيئة المناسبة في جو يسوده التآلف والتعاون والعمل بروح الفريق الواحد وهو من مبادئ ديننا الحنيف يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾ (المائدة: ٢)

ويقاس مدى نجاح أي منظمة بمقدار التعاون القائم بين أفرادها والعمل بروح الفريق الواحد للوصول إلى ما تصبو إليه من أهداف مرجوة، ويتحقق العمل الجماعي بوجود قيادة واعية بأهميته لها أساليب متميزة في الإدارة والتواصل بين أفرادها، حريصة على جعل موظفيها يعملون معا بيد واحدة فتبث فيهم روح المحبة وتحقيق المصلحة العامة فتشجع العمل التنافسي المؤدى إلى الإبداع وتستفيد من كافة الطاقات والقدرات المتوفرة لدى أفراد المنظمة.

ومع كل الجوانب الإيجابية للعمل الجماعي إلا أنه لا يخلو من تحديات تتمثل في بعض الصراعات

نتيجة التفاعل بين أفرادها فيكون التوافق أو التنازع لما يتمثلون به من أفكار وأهداف ومعتقدات مختلفة، ومع وجود التطور العلمي والتوسع الهائل في شتى المجالات وزيادة تعقيد الحياة وتطورها وظهور التنظيمات الإدارية التي تعتمد على بعضها البعض يتحول ذلك التفاعل إلى صراع تنظيمي يؤثر على المنظمة.

وهناك من يرى الصراع بنظرة سلبية متمثلة في العنف والتدمير والتأثير السلبي على المنظمة وخاصة في الجانب الإداري أو نظرة إيجابية يمكن توجيهها لتكون أداة تحفيز للوصول إلى الرقي وتحقيق الأهداف نحو الجوانب الفاعلة والبناءة، والحقيقة فإن الصراع يعد أمراً إيجابياً وخاصة إذا وجه التوجيه الإيجابي واستطاع القائد أن يستثمره بفعالية كي تستفيد منه المنظمة، لأن القائد يعتبر صمام الأمان المعين على تحقيق الأهداف المنشودة من خلال الاستفادة من كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة واستغلالها الاستغلال الأمثل، ويعرف الصراع على أنه تضارب المصالح والخلاف أو النزاع بسبب الضغوط النفسية واختلاف وجهات النظر بالإضافة إلى صراع الأدوار والرغبات وقد تكون هذه الصراعات لها تأثير إيجابي أو سلبي على المنظمة (٢٠٢٠).

وفي الوقت الحاضر كان لظاهرة الصراع اهتماماً متزايداً من علماء الإدارة والمهتمين بدراسة السلوك الإنساني، وتوضح نتائج إحدى الدراسات أن الصراع يحتل المرتبة الخامسة بين خمسة وستين موضوعاً تدرس لطلاب الدراسات العليا في مجال السلوك بالجامعات الأمريكية (Rahim, ٢٠٠٣).

ولقي موضوع أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين اهتمام العديد من المفكرين والباحثين حيث آثار جدلاً كبيراً ولا يزال يثير النقاش والجدل في مختلف الدوائر العلمية خاصة مع التطور العلمي الحاصل في العالم في دراسة طرق وأساليب التنظيم داخل المنظمات، وترى زرفاوي (٢٠١٤) أن الصراع أحد أوجه مظاهر الحتمية في بيئة العمل والتي يصعب تداركها، إلا أن البحث الحالي يقوم بدراسة إدارة الصراع من خلال المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت الصراع وإدارة الصراع والأساليب المتبعة لتفادي الصراع أو الاستفادة ومدى استخدامها لدى القائد، ودرجة أهميتها، لذا وجبت دراسة هذا الأمر لما لمس له من أثر واضح على المنظمات، فقام الباحث بالبحث الحالي حول علاقة المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي بإدارة الصراع التنظيمي وبشكل ايجابي داخل مديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية من خلال عدة أبعاد أو سلوكيات متمثلة في (التعاون، والتنافس، والتجنب) من وجهة نظر الموظفين بمديريات عموم التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية، بحيث يبحث في إدارة الصراع التنظيمي والأساليب التي ينبغي توفرها عند مديري عموم التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية، لما لها من دور كبير في تحقيق أهداف مديريات التربية والتعليم بالمحافظات، واستثمار الموارد المتاحة، وتنسيق جهود العاملين المختلفة، وتمكين الأفراد من المشاركة الفاعلة في رسم سياسة المديرية، الذي سوف ينعكس بصورة إيجابية على تحسين الأداء وتطوير العملية التعليمية بشكل عام.

وقد تم اختيار مديريات التربية والتعليم بالمحافظات نتيجة لعدم استهداف هذه الفئة من قبل الدراسات العمانية السابقة (الغافري، ٢٠١٠؛ والعامري، ٢٠١١؛ والبكري، ٢٠١١؛ وقطن، ٢٠٠١) التي تناولت موضوع الصراع التنظيمي في المجال التربوي، حيث اقتصرت على فئات من الإدارة المدرسية والإشرافية، ويظهر من ذلك وجود حاجة بحثية ماسة لدراسة الصراع التنظيمي على مستوى أعلى كالمديريات التعليمية أو ما في مستواها لأهمية المديريات التعليمية وأثرها على سير العمل بالمدارس ومن أجل تحديد الأساليب الملائمة للتعامل مع أنواع الصراعات إن وجدت لتخطيها وتحويلها إلى صراعات إيجابية تخدم مصلحة العمل، في ظل وجود قيادة إدارية تمتلك الأساليب الناجعة لتحقيق الأهداف المرجوة.

١،٢ مشكلة البحث

تتألف المنظمات من مجموعة أفراد يتفاوتون في قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم الفكرية وسماتهم الشخصية، فيتفاعل العاملون فيها مع بعضهم البعض فتجدهم متفقيين في بعضها ومختلفين في بعضها الآخر، وغالبا ما تقود هذه التفاعلات إلى الاختلاف ثم قلة التوافق وتعارض المصالح مما يؤدي إلى حدوث الصراعات التنظيمية، بالإضافة إلى الأساليب الإدارية المتبعة غير المدروسة من إدارة المنظمة مثل الأعمال الروتينية الزائدة وقلة الشفافية الإدارية ووضوح الدور مع الأفراد، وغالبا ما يؤدي هذا الاختلاف إلى حدوث الصراع التنظيمي الذي يعتبر أمراً واقعياً، فقل ما تجد إجماعاً بين العاملين في منظمة على أمر واحد، وإغفال هذا الصراع يؤدي إلى ضعف فاعلية المنظمة مما يؤدي إلى تأخر الوصول إلى الأهداف المنشودة، وأوضح العطية (٢٠٠٣) أن الصراع يمكن أن يكون سبباً في عدم تحقيق المنظمة لأهدافها، من خلال ظهوره على شكل مشكلة جدية بداخل المنظمة، وتؤدي إلى التشويش بحيث يجعل من الصعب على العاملين أن يعملوا مع بعضهم البعض، وتؤكد بعض نتائج الدراسات السابقة بضرورة الاهتمام بإدارة الصراع، من خلال إجراء دراسات مستقبلية تعني بإدارة الصراع وقد أوصت دراسات (المبارك، ٢٠١٧؛ الحراحشة، ٢٠١٧؛ والقهيوي، ٢٠١٥؛ وأبو ناصر، ٢٠١٢) على أهمية إقامة الدورات التوعوية وعقد الورش التدريبية، وأوصت دراسة قطن (٢٠٠١) بضرورة تطوير مهارات إدارة الصراع التنظيمي في الجهاز الإداري والتربوي بسلطنة عمان.

ومن هنا وبعد دراسة مستفيضة لبعض من الدراسات السابقة أمثال (القهيوي، ٢٠١٥؛ الشهري، ٢٠١٤؛ الحراحشة، ٢٠١٧؛ السهلي، ٢٠١٨)، (القحطاني، ٢٠١٥؛ العامري، ٢٠١١) (Pangil et al, ٢٠١١)، (Apipalakul and Kummoon, ٢٠١٦)، (Mohammed, ٢٠١٣)، بالإضافة إلى دراسة (خليل، ٢٠١٧؛ حنفي، ٢٠١٠؛ بحر وآخرون، ٢٠١٠؛ نوح، ٢٠١٨؛ سعيدة، ٢٠١٨) والتي أكدت

على أهمية وقدرة المنظمات على تبني مفهوم إدارة الصراع التنظيمي، فلقد استنبط الباحث إلى وجود ثغرة علمية في تلك الدراسات والقائمة على دراسة موضوع الصراع التنظيمي بأنها لم تقم بدراسة العلاقة التكاملية لها (إدارة الصراع التنظيمي)، حيث أنه ومن الناحية العملية قد يحتاج ذلك المدخل إلى توافر بعض العوامل الأخرى والمتعلقة بالمناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، وهذا ما أغفلته تلك الدراسات، ومن هذا المنطلق فإن معالجة هذه المسائل تتطلب تفكيراً جديداً يعترف بالعلاقة المتداخلة كعوامل كامنة (غير ظاهرة) بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي والصراع التنظيمي من خلال عدة أبعاد ظاهرة لكل عامل، لذلك جاء هذا البحث لملء الفجوة العلمية التي أغفلتها الدراسات السابقة وللإجابة عن طبيعة العلاقة التكاملية بين تلك العلاقات من ناحية، ومن ناحية أخرى إبراز أهمية دور الرضا الوظيفي كعامل لا يمكن إغفاله في تلك العلاقة لأهمية توسطها بين المناخ التنظيمي وإدارة الصراع التنظيمي.

١،٣ أسئلة البحث

انطلاقاً من إيضاح لمشكلة البحث ودور المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي وأثر ذلك في إدارة الصراع التنظيمي داخل مديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان يمكن صياغة أسئلة البحث في: ما أثر كل من المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي على إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان؟ ويتفرع من التساؤل عدة أسئلة منها:

١،٣،١ ما أثر المناخ التنظيمي على إدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان؟

١،٣،٢ ما أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان؟

١،٣،٣ ما أثر الرضا الوظيفي على إدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في

سلطنة عمان؟

١،٣،٤ ما أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناخ التنظيمي وإدارة الصراع التنظيمي

بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان؟

١،٤ أهداف البحث

يسعى البحث الحالي بشكل عام التحقق من تأثير المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في إدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان، وذلك من خلال عدة أهداف متمثلة في التالي:

١،٤،١ التحقق من تأثير المناخ التنظيمي على إدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان.

١،٤،٢ تقييم تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان.

١،٤،٣ معرفة تأثير الرضا الوظيفي على إدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان.

١،٤،٤ الكشف عن تأثير الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناخ التنظيمي وإدارة الصراع التنظيمي بمديريات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان.

١،٥ فروض البحث

بناء على مشكلة البحث وأهدافها تمكن الباحث من صياغة الفروض التالية:

١،٥،١ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية وذات تأثير إيجابي ومباشر للمناخ التنظيمي على إدارة الصراع التنظيمي.

١،٥،٢ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية وذات تأثير إيجابي ومباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي.

١،٥،٣ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية وذات تأثير إيجابي ومباشر للرضا الوظيفي على إدارة الصراع التنظيمي.

١،٥،٤ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية وذات تأثير إيجابي وغير مباشر للمناخ التنظيمي على إدارة الصراع التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي.

١،٦ أهمية البحث

برز الاهتمام الزائد والواضح بالصراع من قبل المختصين في العلوم الإدارية والتربوية والسياسية وعلماء النفس والاقتصاد خلال الفترة الماضية نظراً للأهمية التي يحظى بها الصراع التنظيمي والآثار والنتائج التي يلمسها ويعايشها الموظف في مؤسسته، ولأن التعامل مع الصراعات وإدارتها يستهلك الكثير من الجهد والوقت والمال، فأصبحت ظاهرة التعامل مع الصراع التنظيمي من الأمور التي ينبغي التعامل معها بحذر لما لها من آثار واضحة على هذا الأمر فتأثيرها سلبي على جودة العمل إذا لم يتعامل معها بحذر، وتكمن أهمية هذا البحث من عدة وجوانب أهمها أنه سيتناول موضوعاً مهماً وهو إدارة الصراع التنظيمي من خلال المناخ التنظيمي المناسب ومستوى الرضا الوظيفي بمدى تأثيرات التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في سلطنة عمان، الذي له الأثر الواضح في سير العملية التعليمية.

ويحاول أيضاً إدراك مدى امتلاك مديريات التربية والتعليم بالمحافظات مناخ تنظيمي مناسب في بيئة العمل ومستوى مرتفع للرضا الوظيفي للموظفين العاملين بالمديريات وذلك لإمكانية إدارة الصراع التنظيمي بداخلها، ويمكن الاستفادة من هذا البحث هنا من قبل المسؤولين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان لوضع مجموعة من المعايير الواجب توفرها في بيئة العمل، وكذلك الأساليب التي من شأنها أن ترفع من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى ذلك بعض المعايير التي تستند إلى المهارات الواجب توفرها لدى مدير عام التربية والتعليم ليتم في ضوءها اختيار القيادات، أو إقامة دورات تدريبية على رأس العمل لإكسابهم المهارات والأساليب اللازمة لتخطي مرحلة الصراع.

ويتوقع في هذا البحث إضافة نتائج مهمة لمديري عموم التربية والتعليم كتغذية راجعة لبعض من الأساليب التي يمكن من خلالها إدارة الصراع التنظيمي داخل مديريات التربية والتعليم بالمحافظات، والتي سيكون لها دور في زيادة وعي المؤسسات التربوية ومن في حكمها بالآثار المترتبة على الصراع التنظيمي، مع تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المناسبة لهذا الموضوع، الذي من شأنه يساهم في دعوة الباحثين لزيادة التعمق في مثل هذا النوع من الدراسات والبحث عن الحلول لتلاشي هذه الممارسات في المناخ التنظيمي بالمؤسسات التربوية وغيرها من المؤسسات بما يساعدها لتخطي تلك الصراعات والاستفادة منها، ويمكننا إجمال أهمية وإسهامات هذا البحث على النحو الآتي:

١,٦,١ الأهمية العلمية:

على الرغم من أهمية الإسهامات العلمية التي جاءت بها الأديبات السابقة، والتي تناولت العلاقات السببية بين المتغيرات الرئيسية للبحث الحالي، والتي تشترك معها في بعض من جزئياتها والمرتكزة على المتغيرات الرئيسية المتمثلة في (المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي وإدارة الصراع التنظيمي)، غير أن تلك الإسهامات تأتي متباينة في شكل نماذجها النظرية ومختلفة في مستوى دلالاتها العلمية بين ظروف زمانية ومكانية

اجتماعية مختلفة تتميز عن بعضها البعض ولكل منها حسب خصوصيتها الاجتماعية والزمنية وإمكاناتها اللوجستية، فإذا حقق نموذجاً ما نجاحه في تجربة مجتمعية محدودة، فلا يعني ذلك بالضرورة نجاحه في تجربة مجتمعية أخرى.

وعليه فإن الآثار والإسهامات العلمية للبحث الحالي تكمن في محاولة الوصول إلى نموذج يتوافق والبيئة المكانية المناسبة له، بغية الوصول إلى نموذج يساعد في فهم العلاقات السببية للمتغيرات الرئيسية لهذا البحث، وما إن تتحقق الغاية من ذلك سيصبح الاعتماد عليه فيما بعد ممكناً في المجال التطبيقي له وضرورة من ضرورات استخدام العلم والمعرفة في عملية التطوير، الأمر الذي دفع الباحث إلى تناول تلك الإسهامات السابقة مرة أخرى وتناولها بشكل يختلف بداية من صياغة إشكالية البحث وحتى بناء النموذج النظري له، بغية الوصول إلى نموذج علمي وواقعي يتوافق والخصوصية الزمانية والمكانية لبيئة البحث، وفي ذلك تكمن الإسهامات العلمية لهذا البحث في مقدار ما سيسهم به في عملية الفهم والتفسير ومن ثم التطوير، ومن خلال ما ستضيفه إلى الأدب المعرفي بشكل عام والأدب الإداري بشكل خاص، الأمر الذي يعد موضوع تركيز وأهمية في بيئة الأعمال العمانية لكونها ستقدم تقييماً ووصفاً علمياً عن العلاقة التكاملية للمتغيرات البحث الرئيسية، والذي من شأنه أن يساعد كثير من المنظمات في معرفة أهمية تلك العلاقة، وبذلك سيضيف قيمة إضافية للبحث الحالي ويجعله مرجعاً ورافداً لإجراء دراسات وأبحاث مستقبلية ذات علاقة بموضوع البحث الحالي.

١،٦،٢ الأهمية العملية:

انطلاقاً من أن سلطنة عمان قد أقرت أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ مع دول العالم في قمة الأمم المتحدة في سبتمبر ٢٠١٥م وتعمل من أجل تحقيق هذه الأهداف، حيث أقيمت المؤتمرات والندوات وورش العمل لدعم هذه الرؤية حول تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة على الصعيد المحلي والإقليمي.

وعلى اعتبار أن مؤسسات التعليم تمثل أحد دعائم الاقتصاد الوطني، وتسهم بشكل كبير في دعم الخطط التنموية في عدة مجالات مختلفة، هذا فضلاً عن ارتباط نشاطها برؤوس الأموال الفكرية، بالإضافة إلى تنوع خدماتها التعليمية والاستشارية، الأمر الذي يجعلها مركزاً داعماً ومساعداً في توفير رؤوس أموال بشرية وفكرية، والتي هي بمثابة المطلب الأول والرئيسي في تحقيق التنمية المستدامة، لذلك ركز البحث الحالي على مديريات التربية والتعليم بسلطنة عمان إحساساً من الباحث بالمسئولية المشتركة تجاه بلده في المساعدة على تقديم نتائج قد تدعم الرؤية الشاملة للدولة في تحقيق أهدافها ومتطلبات التنمية المستدامة.

١،٦،٣ الأهمية المنهجية:

إن منهجية البحث الحالي لا تختلف كلياً على ما جاءت به المنهجيات بالدراسات السابقة، وإنما تشترك معها في بعض الجزئيات وتنفرد في بعض الجزئيات الأخرى والتي لم تتطرق لها الدراسات السابقة، فالبحث الحالي اعتمد في تحليل العلاقات بين عوامل دراستها على برنامج التحليل الإحصائي (SEM-AMOS)، والذي يعرف بنمذجة المعادلة البنائية-أموس، وذلك نظراً لتعدد العلاقات السببية في نموذجها النظري.

فضلاً عن استخدام البحث الحالي للمتغير الوسيط في أنموذجه النظري وهذا ما يضيف إسهامات منهجية مقارنة بالدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي وهذا في حدود علم الباحث، وخلاصة القول يمكن لنا أن نوجز بأن البحث الحالي اختلف في تصميم منهجيته عن الدراسات السابقة في مخطط أنموذجه النظري وصياغة تساؤلاتها وفرضياتها وأسلوب تحليل بياناتها.

١،٧ حدود البحث

حدود البحث الحالي ستحدد على أساس الحدود التالية:

١،٧،١ الحدود الموضوعية: تحديد درجة توافر أساليب احتواء وإدارة الصراع التنظيمي من خلال أبعاده

والمتمثلة في التعاون والتنافس وكذلك التجنب لدى مديري عموم التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية في

سلطنة عمان من خلال توفر أبعاد المناخ التنظيمي المناسب كالهيكلة التنظيمي ونمط القيادة وكذلك نمط

الاتصال وطبيعة العمل، بالإضافة إلى مستوى الرضا الوظيفي للعاملين أو الموظفين من خلال عدة أبعاد

كالأجور والمرتبات، والترقية والحوافز، والإشراف والإدارة، والعلاقة مع الزملاء وتقديم التصور لتنميتها.

١،٧،٢ الحدود المكانية: طبق البحث في مديريات التربية والتعليم بخمس محافظات تعليمية والمتمثلة في

محافظة (الظاهرة، الداخلية، الباطنة شمال، الباطنة جنوب، الوسطى) بسلطنة عمان.

١،٧،٣ الحدود البشرية: طبق البحث على مديري عموم التربية والتعليم بالمحافظات التعليمية لتقيس مدى

امتلاك أساليب احتواء وإدارة الصراع التنظيمي لديهم من وجهة نظر موظفيهم.

١،٧،٤ الحدود الزمانية: طبق البحث خلال العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠م.

١،٨ متغيرات البحث:

١،٨،١ المتغير المستقل: حيث يتم دراسة هذا المتغير (المناخ التنظيمي) كعامل كامن أو غير ظاهر من

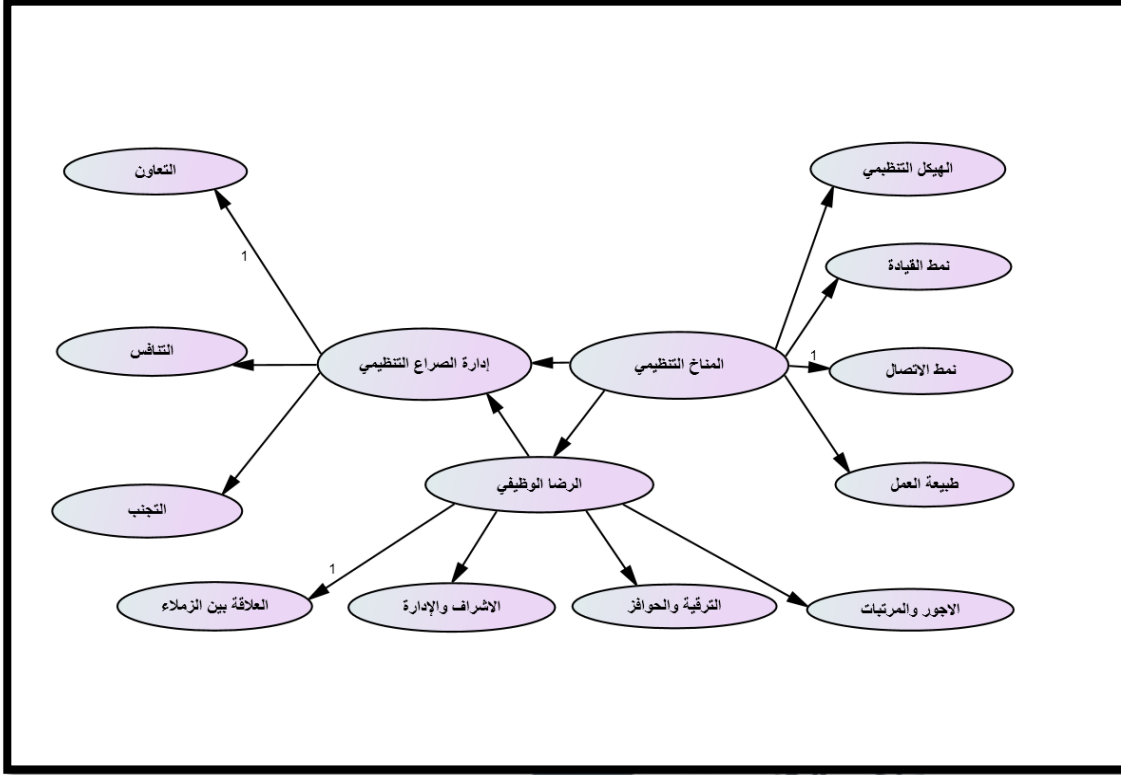
خلال عدة عوامل وأبعاد متمثلة في (الهيكلة التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، طبيعة العمل).

١،٨،٢ المتغير الوسيط: سيتم دراسة المتغير الوسيط (الرضا الوظيفي) كعامل كامن أو غير ظاهر من

خلال الأبعاد والمتمثلة في (الأجور والمرتبات، الترقية والحوافز، الإشراف والإدارة، العلاقة مع الزملاء).

١،٨،٣ المتغير التابع: سيتم دراسة متغير (إدارة الصراع التنظيمي) كعامل كامن أو غير ظاهر من خلال

عدة سلوكيات لمديري عموم التربية والتعليم بالمحافظات والمتمثلة في (التعاون، التنافس، التجنب).



الشكل ١،١: متغيرات البحث

١،٩ مصطلحات البحث

نظراً لاحتواء البحث على ثلاث متغيرات رئيسة مستقلة ولكل هذه المتغيرات تحتوي أو تمثلها عدة

أبعاد وعوامل ولكل من هذه العوامل والأبعاد مصطلح أو معنى يمكن إيضاحها كالاتية:

١،٩،١ المناخ التنظيمي:

يشير المناخ التنظيمي إلى القيم والعادات والتقاليد السائدة وكذلك الطبقات الاجتماعية وتأثير ذلك

على سلوك الأفراد ومن ثم على العملية الإدارية (العميان، ٢٠٠٢).

ويعرف المناخ التنظيمي: وهو مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية كالهيكلة التنظيمي ونمط القيادة والإشراف ونمط الاتصال وكذلك نوعية العمل ومدى المشاركة في اتخاذ القرارات والتي تتصف بها المنظمة عن غيرها وتؤثر في سلوك العاملين بشكل سلبي أو إيجابي (عريبات، ٢٠٠٧).

التعريف الإجرائي: وهو عبارة عن تفاعل بين مجموعة من المتغيرات داخل المديرية التعليمية الأمر الذي يساعد على تميزها عن غيرها من خلال التأثير العميق بإدراكات، واتجاهات العاملين، وبسلوكهم الإداري، والوظيفي.

١،٩،٢ إدارة الصراع التنظيمي:

يعرفه مداس (٢٠٠٣) بأنه خلافات مقصودة ومباشرة في بيئة العمل بين الأفراد والجماعات للوصول إلى أهداف محددة، ويتحقق الهدف كلما كانت هزيمة للخصم، ويتجلى ظهور الأشخاص بشكل مباشر من ظهور الهدف.

وفيما يتعلق بإدارة الصراع التنظيمي يعرفه حوين (٢٠١٥) بأنه الأسلوب أو الطريقة التي يتخذها المديرين في التأثير على سلوك أفراد المنظمة في أداء عملهم وتعاملهم فيما بينهم بأفكار وتوجيه وأهداف وطموح الأطراف المشاركين وتكون هذه الأساليب وفقا لخبرتهم وفكرهم الإداري.

وهنا يعرفه الباحث بأنه حالة من الاختلاف وعدم التوافق وتضارب المصالح بسبب التفاعل بين أطراف الصراع يؤدي إلى حدوث حالة من الاضطرابات والتوتر في العلاقات بينهم يشج عنه ضعف الأداء في المنظمة وصعوبة الوصول إلى القرار المناسب.

١٠٩٠٣ الرضا الوظيفي:

هو عبارة عن مشاعر الموظفين أو العاملين تجاه أعمالهم ويتحدد من خلال ما يقوم به العاملين وما يجب أن يقدمه العمل لهم من وجهة نظرهم، أي الشعور النفسي للفرد بالقناعة والارتياح الناتج عن إشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته في العمل من حيث البيئة والثقة والانتماء (محمد، ٢٠١٤).

التعريف الإجرائي: وهو عبارة عن محصلة لدرجة رضا العاملين بالمديريات التعليمية والناجحة عن درجة الرضا اتجاه أجور ومرتبات وفرص الترقية وعلاقته بالرئيس المباشر والجماعة التي يعمل معها وكذلك ظروف العمل التي تحيط لهم.